

Forum des droits sur l'Internet
www.foruminternet.org

SYNTHESE DU FORUM
"USAGES DE L'INTERNET AU TRAVAIL"

Décembre 2001

Forum ouvert du 10 octobre au 13 décembre 2001

Contact :
contact@foruminternet.org

SOMMAIRE

1. [Introduction](#)
2. [Notes d'expériences](#)
3. [Conclusion](#)

INTRODUCTION

Dans le cadre de sa réflexion portant sur « l'internet dans les relations du travail », le Forum des Droits sur l'Internet a souhaité donner la parole aux internautes afin de recueillir sur le forum public « usages de l'internet au travail » leurs témoignages sur ce thème. Ce forum a été ouvert aux contributions du 10 octobre au 13 décembre 2001 et reste accessible en consultation.

Nous y avons recensé 78 messages. Sur les 62 messages postés par les internautes, 48 ont été publiés et 14 ont été rejetés. 14 messages proviennent de l'animateur et 3 du modérateur.

Une synthèse pour quoi faire ?

Cette synthèse a été rédigée dans le but de présenter un état aussi proche que possible des expériences rapportées par les internautes au sein des principaux débats qui ont eu lieu sur le forum de discussion, dont l'intégralité demeure accessible en ligne. Ce document ne constitue pas une position officielle du Forum des droits sur l'internet.

Cette synthèse se présente sous la forme de 18 notes d'expériences qui ont été élaborées à partir des différents problèmes rencontrés et du contenu des contributions. Pour cette raison, certaines contributions peuvent alimenter plusieurs notes. Ces notes d'expériences portent sur les thèmes suivants :

- Note n° 1 : [Internet dans les entreprises](#)
- Note n° 2 : [Internet dans l'administration](#)
- Note n° 3 : [Restrictions et interdictions d'accès](#)
- Note n° 4 : [Logiciels de filtrage](#)
- Note n° 5 : [Mise en œuvre des restrictions et interdictions d'accès](#)
- Note n° 6 : [Adoption d'une charte](#)
- Note n° 7 : [Nature du document fixant les règles d'utilisation de l'Internet](#)
- Note n° 8 : [Contournement des interdictions](#)
- Note n° 9 : [Absence de restrictions ou d'interdictions d'accès](#)
- Note n° 10 : [Internet et représentation du personnel](#)
- Note n° 11 : [Ouverture du courrier électronique](#)
- Note n° 12 : [Utilisation des proxys](#)
- Note n° 13 : [Contrôles effectués par l'employeur](#)
- Note n° 14 : [Contrôle du courrier électronique](#)
- Note n° 15 : [Échapper aux contrôles du courrier électronique](#)
- Note n° 16 : [Droits et obligations de l'administrateur système](#)
- Note n° 17 : [Validité et fiabilité de la preuve](#)
- Note n° 18 : [Bornes Internet](#)

Ce recueil d'expériences a été porté à la connaissance du groupe de travail dont il doit alimenter les réflexions. Il constituera une base complémentaire d'échanges et de discussions sur les prochains forums du thème « l'internet et les relations du travail ».

NOTES D'EXPERIENCES

NOTE N° 1 : INTERNET DANS LES ENTREPRISES

Il apparaît que les interdictions ou les limitations apportées à l'utilisation de l'Internet par les salariés sont d'inégales importances. Elles semblent dépendre pour une large part de la taille de l'entreprise, de son domaine d'activité et de l'utilisation professionnelle qu'elle attend de l'Internet.

Ces interdictions ou limitations mises en œuvre par l'employeur peuvent être dues à plusieurs facteurs : volonté de ne pas offrir aux salariés la possibilité de se livrer à des activités ludiques pendant le temps de travail ; volonté de ne pas exposer l'entreprise par une utilisation abusive qui pourrait être faite de l'Internet ; [manque d'information et de connaissance de l'outil](#).

NOTE N° 2 : INTERNET DANS L'ADMINISTRATION

L'administration travaille depuis plus d'un an au niveau interministériel, en concertation avec les organisations syndicales, sur les droits et devoirs des organisations syndicales sur les intranets et dans l'usage des NTIC. Cette réflexion a débouchée sur la publication de « recommandations interministérielles » qui portent sur les modalités d'utilisation par les organisations syndicales des messageries électroniques internes à l'administration, des Intranets administratifs et des forums de discussion sur ces Intranets.

Ces recommandations prévoient notamment de [doter les organisations syndicales en matériel et en logiciels](#) et de leur donner une boîte aux lettres électronique.

Le Conseil Général de l'Oise a mis en place une « [Charte des utilisateurs pour l'usage des ressources informatiques et des services Internet](#) ».

NOTE N° 3 : RESTRICTIONS ET INTERDICTIONS D'ACCES

De nombreux témoignages font état de restrictions ou d'interdictions dans l'accès à Internet. Tel est le cas de ce salarié d'une SSII qui travail en mission chez un client. Ce dernier [lui a bloqué tout accès à Internet](#) dans le cadre de ses interventions. Un autre salarié d'une SSII rapporte que [les personnes en clientèle n'ont pas d'adresse e-mail](#) alors qu'il existe un Intranet pourtant accessible, via Internet avec un login et mot de passe.

D'autres témoignages rapportent que [certains accès sont interdits ou tracés](#). Certains disposent d'une adresse e-mail mais [ne peuvent avoir accès à l'Internet](#). Dans d'autres hypothèses, [l'employeur filtre l'accès aux sites Web](#) et tous les salariés n'y ont pas accès.

NOTE N° 4 : LOGICIELS DE FILTRAGE

Lorsque ces logiciels existent dans les entreprises, il semble qu'ils ne soient pas toujours très efficaces. Pour preuve, un délégué syndical d'une SSII a pu constater que [tous les sites syndicaux n'étaient pas filtrés](#) alors que le logiciel devait tous les écarter ; que des sites boursiers étaient accessibles alors que des sites d'achat en ligne étaient rejetés etc. Parfois même, ils empêchent d'avoir accès à des informations qui sont pourtant indispensables au salarié dans le cadre de sa mission. Si le salarié contourne ce logiciel, [s'expose-t-il à des sanctions](#), viole-t-il la charte d'utilisation ?

NOTE N° 5 : MISE EN ŒUVRE DES RESTRICTIONS ET INTERDICTIONS D'ACCES

Les restrictions ou interdictions d'accès à Internet peuvent résulter d'[une note de service](#), d'une [déclaration d'engagement signée par le salarié](#), d'une charte (messages de [Blackbird](#) ; [Beauvallet](#) ; [Loth](#) ; [Daniel](#)), parfois même d'[un courrier envoyé aux utilisateurs](#), en l'espèce des syndicats.

Dans certains cas, les salariés soulignent l'absence de transparence quant à la connaissance de ces interdictions et insistent sur la nécessité de mettre [en œuvre une réglementation en la matière](#).

Les restrictions ou interdictions d'accès semblent rarement négociées (messages de [Michel](#) ; [Aramis](#))

NOTE N° 6 : ADOPTION D'UNE CHARTE

Le Conseil Général de l'Oise a mis en place une « [Charte des utilisateurs pour l'usage des ressources informatiques et des services Internet](#) ». Préalablement à son adoption, cette charte a été soumise au Comité Technique Paritaire, puis présentée et commentée en réunion de Correspondants Bureautiques. Elle a été diffusée sous forme de papier à l'ensemble des agents, comme une note de service interne, puis, elle a été mise en ligne sur l'Intranet du Conseil général.

NOTE N° 7 : NATURE DU DOCUMENT FIXANT LES REGLES D'UTILISATION DE L'INTERNET

Dans certains cas, les internautes s'interrogent sur la nature juridique du document qui fixe les règles d'utilisation de l'Internet. Lorsque ce document comporte des prescriptions générales et permanentes en matière de discipline, il doit être considéré comme [une adjonction au règlement intérieur](#).

NOTE N° 8 : CONTOURNEMENT DES INTERDICTIONS

De nombreux témoignages font apparaître que les salariés, à qui l'employeur impose une interdiction d'accès à Internet, sont fréquemment obligés de contourner cette interdiction afin de pouvoir effectuer correctement leur mission (Messages de [Mon Titi](#) ; [Aramis](#) ; [Blackbird](#)).

Pour contourner cette interdiction, [les salariés se procurent parfois le mot de passe](#) utilisateur de la société. Lorsqu'ils n'ont qu'un accès au mail, sans accès Internet, certains téléchargent des fichiers [de leur domicile et à leur frais](#) pour les renvoyer par mail à leur bureau. D'autres n'hésitent pas à [prendre un abonnement personnel](#). Enfin, dans certains cas, les salariés développent sur le net des listes de discussions privées ou publiques, externes à l'entreprise.

NOTE N° 9 : ABSENCE DE RESTRICTIONS OU D'INTERDICTIONS D'ACCES

Dans certaines sociétés (sociétés de communication et de Web marketing), l'usage de l'Internet (mail et surf) est totalement libre que ce soit à des fins professionnelles ou à des fins personnelles. L'employeur n'impose aucune contrainte aux salariés ; il ne surveille pas l'utilisation qu'ils font de cette technologie (Messages de [Niko](#) ; [Marie](#) ; [Nooky59](#)).

NOTE N° 10 : INTERNET ET REPRESENTATION DU PERSONNEL

En matière de représentation du personnel, un représentant syndical d'une SSII affirme que [la direction s'oppose à toute diffusion de mail par les organisations syndicales](#). Cette interdiction a été décidée en réaction à une pratique qui s'était instaurée dans l'entreprise au moment de la négociation de la RTT : utilisation de la messagerie à des fins syndicales sur le rythme d'un à deux mails par mois. Une telle interdiction est d'autant plus regrettable que les salariés d'une SSII étant souvent à l'extérieur de l'entreprise, ils ne peuvent prendre connaissance des messages inscrits sur le panneau d'affichage (Messages de [Hchemlal](#) ; [Michel](#)).

NOTE N° 11 : OUVERTURE DU COURRIER ELECTRONIQUE

Dans l'entreprise d'une salariée, [les mails sont ouverts](#). Cette salariée explique que, vu le volume du courrier échangé, si les messages sont tracés, ils ne peuvent être matériellement contrôlés sur le plan de leur contenu. Ils sont seulement filtrés en matière de virus (toutes les pièces jointes sont contrôlées). Pour cette salariée, la mise en place d'un tel système est plutôt sécurisante.

NOTE N° 12 : UTILISATION DES PROXYS

Les *proxys* permettent de rapatrier sur le disque dur les éléments les plus souvent consultés. Par cette technique, l'employeur peut connaître le taux de fréquentation des sites visités par les salariés. A partir de ces données, [l'employeur peut-il éditer des statistiques](#) ? Ces statistiques peuvent-elles être générées de façon nominale ?

NOTE N° 13 : CONTROLES EFFECTUES PAR L'EMPLOYEUR

Certains témoignages révèlent que l'employeur met en place des procédés de contrôle de façon occulte, à l'insu des salariés. La transparence ne semble donc pas être la règle en la matière, même si [certains internautes reconnaissent avoir clairement été informés](#) des contrôles effectués par l'employeur. Bien souvent, [les salariés réalisent a posteriori que leur utilisation était surveillée](#) par leur employeur, le jour où ce dernier leur reproche une faute.

NOTE N° 14 : CONTROLE DU COURRIER ELECTRONIQUE

Un salarié a été sanctionné par son employeur au motif qu'il refusait d'[imprimer la totalité des e-mails qu'il reçoit](#) chaque jour. Cette contribution soulève deux problèmes distincts. L'employeur est-il en droit d'effectuer un tel contrôle ? L'employeur peut-il sanctionner un salarié en raison du contenu des e-mails qu'il reçoit alors que [l'intéressé n'est pas responsable de leur contenu](#) ? En outre, cet internaute s'interroge sur les risques qu'il court sachant qu'il s'inscrit, dans le cadre de ses activités, [de nombreuses listes de diffusion](#) (*newsletters*).

NOTE N° 15 : ÉCHAPPER AUX CONTROLES DU COURRIER ELECTRONIQUE

Afin d'échapper aux contrôle du courrier électronique mis en place par l'employeur, un internaute recommande de ne pas utiliser les messageries des serveurs des entreprises pour des communications privées mais d'[utiliser des messageries accessibles par le web](#).

NOTE N° 16 : DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATEUR SYSTEME

Un administrateur système rapporte que son employeur lui a demandé de surveiller toute l'activité Internet d'un salarié de l'entreprise. Cet administrateur système s'interroge sur [le droit de l'employeur de lui demander d'effectuer un tel contrôle](#). Pour certains, si une telle demande est interdite par la loi, elle reste légitime car [l'employeur doit pouvoir contrôler l'usage d'Internet](#) par les salariés. Pour d'autres, tout semble dépendre du cadre dans lequel ce contrôle est effectué et tout dépend de la nature du contrôle ([divulgation des mails professionnels ou personnels](#) ?).

Dans une autre hypothèse, l'administrateur système est chargé de débloquent une messagerie saturée. A cette occasion, [il découvre des informations compromettantes](#). Quelle doit être son attitude ?

NOTE N° 17 : VALIDITE ET FIABILITE DE LA PREUVE

En cas de litige sur l'utilisation de l'Internet par le salarié, de nombreux internautes s'interrogent sur la validité des preuves utilisées par l'employeur. Tel est le cas de cette salariée qui a été licenciée pour avoir surfé sur des sites interdits. Au titre de la preuve, son employeur a produit devant le conseil des prud'hommes [des documents et produits de « copier-coller » au format texte](#).

Pour certains, les documents ou copies de fichiers produits par l'employeur pour démontrer la faute commise par un salarié, sont facilement falsifiables et ne permettent pas de démontrer que l'auteur de la faute était bien le titulaire du poste, n'importe quel autre salarié ayant pu utiliser son poste à des fins répréhensibles (Messages de [Antoine Drochon](#) ; [Benoit](#)).

NOTE N° 18 : BORNES INTERNET

Afin d'offrir un accès Internet à ses agents tout en veillant à sécuriser ses données, une administration a décidé de [mettre en place des bornes Internet](#), déconnectées de l'Intranet de l'entreprise. Solution intéressante : les agents peuvent y accéder en toute liberté. Solution critiquable : elle aboutit à [priver les salariés d'un outil de travail efficace](#) et elle semble [difficile à mettre en œuvre sur un plan purement pratique](#) (le salarié faisant la navette entre son poste de travail et la borne...).

CONCLUSION

Sur le fond :

Les différentes contributions recueillies sur ce premier forum de discussion nous ont permis d'élaborer 18 notes d'expériences qui reflètent un certain nombre de préoccupations à un moment donné. La qualité de ces témoignages répond aux objectifs que s'était fixé le Forum des droits sur l'Internet : faire remonter des expériences personnelles des internautes afin d'identifier les problèmes majeurs qui sont posés par l'utilisation de l'Internet dans les relations de travail.

Au-delà de quelques contributions qui font état de problèmes spécifiques, les témoignages apportés permettent de faire ressortir principalement deux préoccupations. La première est liée aux interdictions et limitations apportées par l'employeur à l'utilisation de l'Internet ; la seconde porte les contrôles de cette utilisation.

Les interdictions ou limitations apportées à l'utilisation de l'Internet par les salariés sont d'inégales importances. Elles semblent dépendre pour une large part de la taille de l'entreprise, de son domaine d'activité et de l'utilisation professionnelle qu'elle attend de l'Internet. Ces interdictions ou limitations mises en œuvre par l'employeur peuvent être dues à plusieurs facteurs : volonté de ne pas offrir aux salariés la possibilité de se livrer à des activités ludiques pendant le temps de travail ; volonté de ne pas exposer l'entreprise par une utilisation abusive qui pourrait être faite de l'Internet ; manque d'information et de connaissance de l'outil. Ces interdictions ou limitations apportées à l'utilisation de l'Internet sont perçues par les salariés de façon très différentes : pour certains il est normal que l'employeur limite ou interdise à certains l'accès à cette nouvelle technologie ; pour d'autres une telle attitude traduit une mauvaise gestion des ressources humaines qu'ils expliquent par un décalage de génération entre ceux qui décident (qui n'ont pas été formés à la culture de cet outil) et ceux qui sont amenés à l'utiliser quotidiennement dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

De façon générale, de nombreux témoignages révèlent que l'employeur met en place des procédés de contrôle de façon occulte, à l'insu des salariés. La transparence ne semble donc pas être la règle en la matière, même si certains internautes reconnaissent avoir clairement été informés des contrôles effectués par l'employeur.

De nombreux internautes s'interrogent sur la validité, la loyauté et la fiabilité du mode de preuve produit par l'employeur. En outre, l'existence de ces contrôles soulève des difficultés quant aux droits et obligations de l'administrateur système.

Les différentes notes d'expérience font apparaître un certain nombre de problèmes particuliers. S'il ne fait aucun doute que le matériel mis à la disposition des salariés reste la propriété de l'employeur, il importe de réfléchir sur l'utilisation qui peut être faite de ces nouvelles technologies. A titre d'exemple, le salarié peut-il utiliser l'internet à des fins personnelles ? Si oui, dans quelle mesure ? Les conditions de cette utilisation doivent-elles être prévues par une charte ou un accord collectif ? Quel doit être le contenu de ce document, quelle est sa valeur ? Les syndicats titulaires d'une adresse e-mail peuvent-ils envoyer des tracts par courrier électronique ? Si oui, le document a-t-il toujours la même nature juridique ?

Suite de nos travaux :

Cette synthèse, alimentée par d'autres contributions recueillies par le Forum dans le cadre de ses auditions, va servir de base de réflexion au groupe de travail « Usages de l'Internet au travail ». Au cours du mois de janvier 2002, ce groupe de travail présentera un état des lieux des problèmes identifiés et des solutions qui peuvent y être apportées. Les fruits de cette réflexion seront mis en ligne, fin janvier 2002, à l'occasion du lancement du second forum de discussion. Il permettra aux internautes de réagir et de réfléchir sur l'avancée de nos travaux.